お客様の笑顔のために

お客様の声に応えるモノづくりで、
すべての人にやさしくて使いやすい
製品やサービスをお届けする

お客様相談センター

お客様の声を、よりよい製品、サービスづくりに反映する仕組み

トヨタの「お客様第一」の原点は、お客様に喜んでいただける製品やサービスのご提供にあります。この想いを原点とし、環境、安全、品質性能にすぐれ、しかも走行性能等クルマ本来の魅力にあふれた商品を、お客様に買っていただける価格でご提供したいと考えています。
そして、「もっといいクルマづくり」を実践するため、販売店からの情報やお客様相談センターに入ったお客様の声を積極的に活用しています。

2つのお客様相談窓口の活動

トヨタブランドの「お客様相談センター」およびレクサスブランドの「レクサスインフォメーションデスク」は、365日受付、フリーダイヤル、24時間カタログ受付などお客様の利便性に配慮した態勢のもと、「お客様第一」の原点に立った迅速・的確・親身な応対を基本に、お客様からのご相談やご意見、ご要望にお応えするとともに、お客様の声をよりよい製品・サービスづくりにつなげる活動に取り組んでいます。
また、販売店における「お客様第一」の応対をサポートするため、販売店営業スタッフの相談窓口「営業スタッフサポートデスク」も設置しています。
さらに、電話をいただいたお客様に自動音声による電話応対アンケートを実施し、改善に取り組んでいます。その一つとして、ナビ・オーディオの高度な質問にも迅速・的確に回答できるよう、ナビ・オーディオの専任チームを立ち上げました。

2011年度お客様相談窓口への受信件数とその相談内容の内訳

入電件数	相談	ナビ・オーディオ	車両本体関連(仕様・装備他)	カタログ請求	その他(納期等)	意見・要望	営業スタッフサポート
39.7万件	33.5万件	21%	42%	2%	35%	3.6万件	2.6万件

お客様の声の活用内容

製品企画	「もっといいクルマづくり」の推進 ・現行車両についてのお客様の声を次期車両開発に反映
販売・サービス	よりわかりやすいお客様説明ツールの制作 ・お客様の声をもとに、カタログ、取扱説明書などを改善

「お客様第一」社内啓発活動を継続

トヨタでは、国が定めた5月の「消費者月間」を、「お客様月間」とし、「お客様第一」意識の浸透に向けた活動を継続して取り組んでいます。
2012年度は、「お客様の安心、笑顔のために、あなたは"お客様目線で何をしていますか?"」をテーマに、社員の一人ひとりがお客様から寄せられた声を「自分ごと」として認識し、行動することをねらいとした、お客様の声の体験会、展示会、講演会を実施しました。
体験会では、各部代表者が参加し、お客様相談センターの見学やお客様の声のモニタリング等を行い、展示会では、国内だけでなく海外のお客様の声やお客様目線での各部の行動事例も紹介しました。
また、講演会では、「お客様第一」を実践されている企業の方を講師に招き、『安全・安心を考えた「よきモノづくり」』をテーマとした講演をしていただきました。

「お客様月間」に開催された展示会

世界各国・各地域からのお客様の声

トヨタでは、「お客様第一」を原点に製品やサービスを提供するため、日本国内だけでなく、米国、欧州、アジアのほか、世界各国のディストリビューターがお客様相談窓口を設けています。ここではお客様からお寄せいただいた励ましの声をいくつかご紹介します。

トヨタにお寄せいただいたお客様の声

日本

- LSで事故にあった際、エアバッグと右腰部から出た緩衝材に包まれるように守られました。まさに安全性を極めたクルマだと思います。
- 帰省中急に警告ランプが点灯。通りかかったトヨペット店ですぐに点検してくれ、無償で直してもらいました。ありがとう!
- 「86(ハチロク)」復活は、最近のドラえもんのCM同様に、トヨタの変化を感じます。今後が楽しみです。

米州

- 私の母は、90歳になった今でも1985年製のカムリに乗っています。それはトヨタの耐久性・生命力の表れだと思います。
- 購入したクルマに問題があったが、販売店がすぐに予定を合わせ、問題解決のためによく働いてくれた。素晴らしい対応だ。
- トヨタが米国に14の工場を建てたことに感謝したい。

欧州

- MR2を10年以上所有し、走行距離がオリジナルのエンジンで320,000マイル(512,000km)に達しました。最高の記録です。
- 1986年登録のターセル4WDは、すでに25年経過したが友達に賞賛されるくらいしっかりしている。
- 購入して10年以上経つランドクルーザー80は、ロシアの気候でも信頼でき、パワフルで、心が休まる。

アジア・アフリカ

- 後ろからクルマに追突され、その衝撃で前のクルマにぶつかったがみんな無事だった。トヨタの技術が救ってくれた。
- 新しいプリウスを購入して1ヵ月になる。セールスの方は若かったが、私と妻を安心させてくれた。感謝の気持ちを伝えたい。
- 私の家族の最初のクルマはカローラで、現在父はカムリを所有しています。トヨタ車を所有していることを誇りに思います。

ユニバーサルデザイン(UD)

クルマは、「あらゆる人があらゆる場面で利用する」移動手段です。トヨタは「多様化したニーズとそれに応えるクルマの関係」という視点に立ち、「人にやさしいクルマづくり」に取り組んでいます。人間工学に基づくユニバーサルデザインもその一環で、使う人や場面に応じた製品開発を行っています。

快適な移動を手助けする ウェルキャブのラインナップを充実

「すべての人に快適な移動の自由を提供する」という理念のもと、福祉車両「ウェルキャブ」の開発と普及に取り組んでいます。多様化する福祉車両へのニーズに応えるため、2011年度には、介護式、自操式、合わせて30車種60タイプを展開しました。また、全国トヨタ販売店を対象に「ウェルキャブステーション」の設置を推奨し、累計で112販社、195店舗(2012年3月末現在)を設置しています。

COLUMN

座席位置の高いミニバンに車いすユーザーが 一人で乗降できる[ウェルライド]

2011年12月発売の[ウェルライド]は、車いすユーザーがご自身で運転される際、リモコン操作で座面の高い車両への乗り移りと車いすの格納を可能とした日本初の機構を搭載しています。車いすを使用されていて、上半身の比較的健常な方を対象に、「自分で運転したい」「家族を乗せて走りたい」という声にお応えしました。開発では、国内有数のリハビリセンター数ヵ所でユーザーに直接評価をいただき、フックや手すりの形状、吊上げ解除レバーなど、お客様の声をもとに工夫を加えました。[ウェルライド]は、アルファード/ヴェルファイア、エスティマに設定しています。

多人数で乗れるミニバンを車いすユーザーの新たな選択肢にした[ウェルライド]